

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERKHIDMATAN KAUNTER DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN : KAJIAN DI JABATAN PENGANGKUTAN
JALAN (JPJ) KEDAH**

Oleh:

NUR SURIATY BINTI DAUD @ FHIRI

Diserahkan Kepada:

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,

Universiti Utara Malaysia

**Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan Untuk Penganugerahan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)**

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek penyelidikan ini disediakan sebagai memenuhi sebahagian syarat daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia, Sintok Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan Sultanah Bahiyah, UUM untuk mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian kertas projek ini dengan tujuan akademik adalah dibenarkan dengan persetujuan penyelia projek atau Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis dari penyelidik. Perlu diingatkan, bahawa sebarang bentuk penghargaan hendaklah diberikan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia (UUM) di atas sebarang kegunaan yang mungkin dihasilkan dari bahan kertas projek ini. Permohonan bagi mendapatkan kebenaran untuk menyalin atau kegunaan lain dari bahan kertas projek ini, keseluruhan atau sebahagian perlulah dipohon melalui:

Dekan

Othman Yeop Abdullah Graduate School Of Business

Universiti Utara Malaysia

06010 Sintok

Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji hubungan komunikasi perkhidmatan kaunter dengan kepuasan pelanggan di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Kedah. Kajian ini menggunakan empat dimensi komunikasi perkhidmatan kaunter iaitu komunikasi lisan, komunikasi bukan lisan, masa komunikasi dan kemudahan fizikal kaunter (Imran Pilus, 2010) dengan menggunakan skala likert 1-5. Manakala pembolehubah kepuasan pelanggan pula menggunakan instrumen yang diadaptasi daripada McDougall dan Levesque (1994) serta Othman dan Owen (2001). Kajian ini dibuat di JPJ Kedah dan 300 borang soal selidik telah diedarkan. Kaedah pensampelan telah digunakan. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS) v.20. Ujian-ujian yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis deskriptif, ujian min, korelasi Pearson, dan regresi berganda. Skor min bagi keseluruhan dimensi komunikasi perkhidmatan kaunter dengan kepuasan pelanggan adalah tinggi. Keputusan ujian korelasi Pearson menunjukkan bahawa semua dimensi komunikasi perkhidmatan kaunter mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Analisis regresi berganda yang diterangkan oleh keempat-empat dimensi komunikasi perkhidmatan kaunter yang dikaji adalah 90.1%. Kesimpulannya, pencapaian responden bagi tahap kepuasan pelanggan di JPJ Kedah adalah pada tahap yang tinggi iaitu sebanyak 197 responden atau 67.5% daripada 292 responden.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Komunikasi Perkhidmatan Kaunter, Jabatan Pengangkutan Jalan.

ABSTRACT

This study was conducted to examine the relationship between communication counter service with customer satisfaction at the Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Kedah. This study uses four dimensions of communication at counter; verbal communication, nonverbal communication, time communication and physical facilities-counter (Imran Pilus, 2010) by using a 1-5 Likert scale. Besides that, the variables of customer satisfaction are using instruments adapted from McDougall and Levesque (1994) and Othman and Owen (2001). This study was conducted in JPJ Kedah and 300 questionnaires were distributed. Then, sampling method was used. The data collected were analyzed by using the program Statistical Package for Social Science (SPSS) V.20. The tests used in this study is a descriptive analysis, means test, Pearson correlation, and multiple regression. Mean scores for overall dimensions of communication at counter service with customer satisfaction is high. Pearson correlation test results showed that all dimensions of communication at counter has a significant relationship with customer satisfaction. Multiple regression analysis described by four dimensions studied communication counter is 90.1%. In conclusion, the achievement of customer satisfactions by respondents in JPJ Kedah of 197 respondents or 67.5% from 292 respondents.

Keywords: Customer Satisfaction, Communications Counter Services, Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ).

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Penyayang Lagi Maha Mengasihani

Bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izinNya saya telah berjaya menyiapkan kertas projek ini dan ucapan terima kasih serta penghargaan yang tidak terhingga kepada penyelia utama iaitu Prof. Madya Dr. Muhammad Nasri Bin Md. Hussain yang telah berkorban masa dan tenaga memberi dorongan, bimbingan, tunjuk ajar, dan nasihat sehingga terhasilnya kertas projek ini.

Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan di Bahagian Rujukan dan Perkhidmatan Pelanggan, Perpustakaan Sultanah Bahiyah, Universiti Utara Malaysia. Tidak lupa juga Pengurus Operasi Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Kedah yang telah memberi kebenaran kepada saya untuk mengutip data dan penerangan yang lengkap tentang operasi di dalam organisasi mereka.

Akhir sekali, kertas projek ini tentu tidak akan dapat disempurnakan tanpa sokongan dan kerjasama daripada ahli keluarga saya sendiri iaitu; suami Mohd Dhiyauddin bin Idris, dan anak-anak Muhammad Mu'iz Azky bin Mohd Dhiyauddin dan Muhammad Shaqif Azky bin Mohd Dhiyauddin, bapa Daud @ Fhiri bin Man serta ibu Rofisah binti Taib. Kalian semua menjadi pendorong kepada kejayaan ini dan semoga kejayaan ini akan menjadi pendorong kepada anak-anak untuk berjaya pada masa hadapan. Semoga Allah memberkati segala jasa baik yang anda curahkan.

NUR SURIATY BINTI DAUD @ FHIRI

JUN 2014

SENARAI KANDUNGAN

TAJUK.....	i
KEBENARAN MENGGUNA.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
PENGHARGAAN	v
SENARAI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL.....	ix
SENARAI GAMBARAJAH	x
BAB 1	1
Pengenalan.....	1
1.0 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Kajian	3
1.2 Pernyataan Masalah	5
1.3 Persoalan Kajian	9
1.4 Objektif Kajian.....	10
1.5 Signifikan Kajian	10
1.6 Skop Dan Batasan Kajian	11
1.7 Pengorganisasian Kajian.....	12
BAB 2	14
ULASAN KARYA	14
2.0 Pendahuluan.....	14
2.1 Ulasan Karya.....	14
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2 Komunikasi	19
2.1.2.1 Komunikasi Lisan	22
2.1.2.2 Komunikasi Bukan Lisan.....	23
2.1.5 Perkhidmatan Kaunter	23
2.1.6 Masa Berurusan Di Kaunter.....	25
2.1.7 Perkhidmatan Kaunter Berkualiti	26
2.1.8 Kemudahan Fizikal Kaunter	30
2.1.9 Kepuasan Pelanggan dan Kualiti Perkhidmatan Kaunter	32
2.2 Kesimpulan	36
BAB 3	37

METODOLOGI.....	37
3.1 Pengenalan	37
3.2 Kerangka Teori	37
3.3 Hipotesis Kajian.....	39
3.4 Reka bentuk Kajian.....	41
3.5 Definisi Operasional	41
3.5.1 Kepuasan Pelanggan	41
3.5.2 Komunikasi	42
3.5.2.1 Komunikasi Lisan	43
3.5.2.2 Komunikasi Bukan Lisan.....	43
3.5.2.3 Masa Komunikasi	44
3.5.2.4 Kemudahan Fizikal Kaunter	44
3.5.3 Perkhidmatan Kaunter	45
3.6 Instrumen Kajian.....	45
3.6.1 Bahagian A : Demografi dan Maklumat Responden	46
3.6.2 Bahagian B : Komunikasi Perkhidmatan Kaunter	46
3.6.3 Bahagian C : Kepuasan Pelanggan	48
3.7 Kajian Rintis	48
3.8 Pengumpulan Data	49
3.9 Pensampelan	49
3.10 Prosedur Pengumpulan Data.....	50
3.11 Teknik Analisis Data.....	51
3.11.1 Analisis Deskriptif	51
3.11.2 Analisis Inferensi	52
3.11.3 Analisis Korelasi Pearson	53
3.11.4 Analisis Regresi Berganda.....	54
3.12 Kesimpulan	55
BAB 4	56
ANALISIS DATA	56
4.1 Pendahuluan.....	56
4.2 Maklum Balas Kajian	56
4.3 Ujian Kebolehpercayaan.....	57
4.4 Ujian Normaliti	59
4.5 Latar Belakang Responden	62
4.6 Data Demografi.....	62
4.6.1 Kekerapan Responden Mengikut Jantina.....	64
4.6.2 Kekerapan Responden Mengikut Kumpulan Umur.....	64

4.6.3	Kekerapan Responden Mengikut Bangsa	65
4.6.4	Kekerapan Responden Mengikut Status Perkahwinan	66
4.6.5	Kekerapan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	67
4.6.6	Kekerapan Responden Mengikut Pekerjaan	68
4.6.7	Kekerapan Responden Mengikut Pendapatan	69
4.7	Analisis Tahap Kepuasan Pelanggan	70
4.8	Analisis Hubungan Antara Komunikasi Perkhidmatan Kaunter Dengan Kepuasan Pelanggan	73
4.9	Analisis Pengaruh Komunikasi Perkhidmatan Kaunter ke Atas Kepuasan Pelanggan	75
4.10	Rumusan	78
BAB 5	80
PERBINCANGAN DAN CADANGAN	80
5.0	Pendahuluan	80
5.1	Perbincangan Dapatan Kajian	81
5.1.1	Tahap Kepuasan Pelanggan	81
5.1.2	Hubungan Komunikasi Perkhidmatan kaunter dengan Kepuasan Pelanggan	82
5.2	Cadangan Kepada Organisasi	84
5.2.1	Dimensi Komunikasi Lisan	84
5.2.2	Dimensi Komunikasi Bukan Lisan	85
5.2.3	Dimensi Masa Komunikasi	87
5.2.4	Dimensi Kemudahan Fizikal Kaunter	88
5.3	Cadangan Kajian Akan Datang	89
5.4	Rumusan	90
Rujukan	92
Lampiran	96

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk Jadual	Halaman
3.1	Bilangan Sub Soalan berdasarkan Dimensi Komunikasi Perkhidmatan Kaunter	47
3.2	Tafsiran Pengukuran Tahap Komunikasi Perkhidmatan Kaunter Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	47
3.3	Kekuatan Perkaitan Antara Pembolehubah dan Korelasi r.	48
3.4	Model Analisis Regresi Berganda	53
3.5	Indeks Kebolehpercayaan	55
4.1	Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar	58
4.2	Taburan Demografi Responden	58
4.3	Kekerapan Demografi Mengikut Jantina	62-63
4.4	Kekerapan Mengikut Kumpulan Umur	64
4.5	Kekerapan Mengikut Bangsa	65
4.6	Kekerapan Responden Mengikut Status Perkahwinan	66
4.7	Kekerapan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	67
4.8	Kekerapan Responden Mengikut Pekerjaan	68
4.9	Kekerapan Responden Mengikut Pendapatan	69
4.10	Nilai Purata Tahap Kepuasan Pelanggan	70
4.11	Hubungan Antara Dua Pembolehubah iaitu Komunikasi Perkhidmatan Kaunter dengan Kepuasan Pelanggan.	71-72
4.12	Pengaruh Dimensi Komunikasi Perkhidmatan Kaunter ke atas Kepuasan Pelanggan.	74
4.13		76-77

SENARAI GAMBARAJAH

Rajah	Tajuk Rajah	Halaman
2.1	Model SERVPERF	35
3.1	Kerangka Teori	38
4.1	Taburan Normal Kepuasan Pelanggan	59
4.2	Taburan Normal Komunikasi Lisan	60
4.3	Taburan Normal Komunikasi Bukan Lisan	60
4.4	Taburan Normal Masa Komunikasi	61
4.5	Taburan Norma Kemudahan Fizikal Kaunter	61

BAB 1

Pengenalan

1.0 Pendahuluan

Dalam era globalisasi, organisasi telah menyedari bahawa pelanggan adalah teras kepada mana-mana organisasi yang telah berjaya. Tanggapan pelanggan tentang komunikasi perkhidmatan kaunter yang ditawarkan oleh agensi kerajaan meningkat selaras dengan kemajuan ekonomi negara serta peningkatan tahap pendidikan dan pengetahuan rakyat. Hal ini menunjukkan kedua-dua penyelidik akademik Brady dan industri Berry telah membuktikan bahawa kejayaan sesebuah organisasi sangat bergantung kepada keberkesanan organisasi-organisasi tersebut dalam menguruskan hubungan positif dengan pelanggan semasa dan pelanggan yang berpotensi (SQM, 2007; Brady, 2001; Berry, 1995 & 1983).

Justeru, kepuasan pelanggan boleh menjangkakan keperluan dan kehendak pelanggan kerana kepuasan pelanggan merupakan pengukuran kepada kualiti perkhidmatan kaunter sesebuah organisasi yang menjalankan sistem perkhidmatan kaunter (Zulkifli Omar, 2011). Kepuasan pelanggan adalah penting dalam strategi perniagaan atau organisasi.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

- Arbain Muhayat (2008). perkhidmatan kaunter di jabatan kerajaan. IPG
- INTAN. (1999). Nilai dan etika dalam perkhidmatan awam. Kuala Lumpur : INTAN.
- INTAN. (1992). Tonggak dua belas, penerapan nilai, norma dan etika perkhidmatan. Kuala Lumpur: INTAN.
- Hair, J.F, Jr., Money, A.H., Samouel, P. & Page. M. (2007). Research method for business. England: John Wiley & Son Ltd.
- Hair, J.F., Babin, B., Money, A.H. Samouel, P. (2003). Essentials of business research methods. USA: Wiley.
- Mohd Fauzwadi Mat Ali (2004). Pengaruh ualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelanggan dalam perbankan islam di Negeri Kedah. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Sureschandar, G.S., Rajendran, C. & Anantharaman (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction- a factor specific approach. Jurnal of Service Marketing, 16(4), 363-379.
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C. & Anantharaman (2002). Determinants of customer-perceived service quality: A confirmatory factor analysis approach. Journal of Service Marketing, 16(1), 9-34.
- Siti Mariam Bujang (2000). Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kaunter: kajian perbandingan di jabatan imigresen dan jabatan pendaftaran negara. Master thesis, Universiti Teknologi Malaysia.

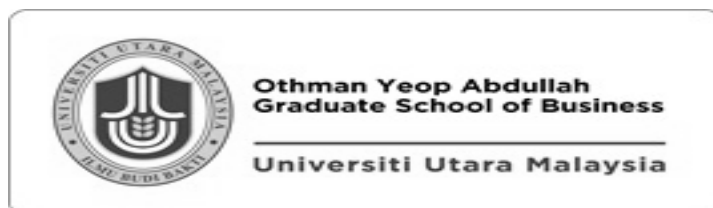
- Imran Pilus (2010). Hubungan komunikasi perkhidmatan kaunter dapat meningkatkan kepuasan pelanggan: kajian kes di JKR Kedah. Master thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Sivadas, E. & Prewitt, J.B. (2000). An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction and store quality [Electronic Version]. *International of Retail and Distribution Management*, 28(2), 73-82.
- Solomon, M.R. (1996). *Customer behavior*. Boston: Ally and Bacon
- Sugito, H. (2005). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Pusat Perkembangan Bisnis dan Manajemen: Riau.
- Sulaiman, Salleh dan Azlina (2002). “Komunikasi dalam Pengajaran dan Kepimpinan Pendidikan”. Kuala Lumpur: Karisma Publications Sdn Bhd.
- Verderber, K.S. and Verderber, R.F. (2000). *Inter-act: Using Interpersonal Communication Skills*. (4th ed.). California, USA: Wadsworth Publishing.
- Tubbs, S.L. & Moss, S. (2000). *Human Communication*. (8th ed.) Boston: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*. 58: 11-24.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. 1988. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64:12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie, A. & Berry, Leonard, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp.41-50.
- Pearson. J.C and Nelson P.E (2000). An Introduction to human communication understanding and sharing 8th Edition. USA: MacGraw-Hill Higher Education.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 10 Tahun 19991 (Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter).
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. 1994. Service Quality; New Directions in Theory and Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*. 49: 41-50.
- Sakaran, Uma (2000). Research method for business: A skilled building approach (3rd ed.). New York: John Wiley & Son Ltd.
- Shahabudin, A.A. (2004). Tahap kepuasan pelanggan satu kajian di Klinik Veterinar Jabatan Perkhidmatan Haiwan Negeri Kedah Darul Aman. Disertai Ijazah Sarjana tidak diterbitkan. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Sharidah Samsudin (2007). Hubungan di antara kualiti perkhidmatan kaunter dengan kepuasan pelanggan: Satu kes di Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah.
- Bitner, M.J and Hubbert, A.R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer voice, in rust R.T and R.L (Eds). *Service Quality: New Direction in Theory and Practice*. Sage Publication. London, p.72-94.

- Burnard, P. (1997). *Training Games for Interpersonal Skills*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Asas statistik penyelidikan (buku 1)*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill Education.
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Asas statistik penyelidikan (buku 2)*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill Education.
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Asas statistik penyelidikan (buku 3)*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill Education.
- INTAN (1994). *Citra Karya. Falsafah, nilai dan etika dalam perkhidmatan awam*. Kuala Lumpur: INTAN.
- Kotler, P, Ang, S.H., Leong, S.M., and Tan, C.T. (1999). “*Marketing Management: an Asian Perspective*” (8th ed.). Singapore: Prentice Hall.
- Biro Pengaduan Awam terima 3,546 aduan. (2010, september 15). *Utusan Malaysia*, p.8.
- Berry, L.L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V.A. (1988). *The service quality puzzle*. Business Horizon. 31(5), 35-43.
- Coakes, S.J., Steed, L., and Dzidic, P. (2006). *Spss version 13.0 for Windows: Analysis without anguish*. Sydney: John Wiley & Sons.

Lampiran

Lampiran 1-Borang Soal Selidik



OTHMAN YEOP ABDULLAH GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

SOAL SELIDIK

HUBUNGAN KOMUNIKASI PERKHIDMATAN KAUNTER DENGAN

KEPUASAN PELANGGAN

Assalamualaikum wbt. dan Salam Sejahtera,

Tuan/Puan yang dihormati,

Saya mulakan dengan ucapan terima kasih di atas kerjasama tuan/puan untuk menjadi responden dan mengambil bahagian di dalam kajian ini. Kajian ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan pembolehubah yang dikaji dalam kajian ini iaitu kepuasan pelanggan terhadap komunikasi perkhidmatan kaunter. Skop kajian ini adalah khusus kepada pelanggan-pelanggan kaunter Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ).

Segala maklumat yang tuan/puan kemukakan akan **dirahsiakan**. Maklumat tersebut hanya digunakan bagi tujuan akademik semata-mata dan hasil kajian ini akan dirumuskan dalam bentuk statistik tanpa menyebut mana-mana individu. Tiada jawapan yang betul atau salah dan tuan/puan boleh memilih jawapan mengikut kesesuaian.

Kejujuran dan keikhlasan tuan/puan untuk menjawab soal selidik ini amatlah diharapkan. Jika tuan/puan mempunyai sebarang pertanyaan atau kemusykilan sila bertanya terus dengan saya.

Kerjasama pihak tuan/puan amatlah dihargai dan didahulukan dengan ucapan jutaan terima kasih.

Yang benar,

(NUR SURIATY BINTI DAUD @ FHIRI)

Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia (UUM)

BAHAGIAN A

Sila tandakan (/) pada ruang yang menepati maklumat diri anda. Maklumat ini hanyalah untuk kegunaan penyelidikan sahaja.

BAHAGIAN A. – Maklumat demografi pelanggan

- | | | | | | | | |
|----|--------------------|----|--------------------------|-----------------------|----|--------------------------|----------------------|
| 1. | Jantina | 1. | <input type="checkbox"/> | Lelaki | 2. | <input type="checkbox"/> | Perempuan |
| 2. | Umur | 1. | <input type="checkbox"/> | 20 tahun dan ke bawah | 2. | <input type="checkbox"/> | 21-29 tahun |
| | | 3. | <input type="checkbox"/> | 30-39 tahun | 4. | <input type="checkbox"/> | 40-49 tahun |
| | | 5. | <input type="checkbox"/> | 50 tahun ke atas | | | |
| 3. | Bangsa | 1. | <input type="checkbox"/> | Melayu | 2. | <input type="checkbox"/> | India |
| | | 3. | <input type="checkbox"/> | Cina | 4. | <input type="checkbox"/> | Lain-lain |
| | | | | | | | (Sila Nyatakan)_____ |
| 4. | Status Perkahwinan | 1. | <input type="checkbox"/> | Berkahwin | 2. | <input type="checkbox"/> | Belum Berkahwin |
| | | 3. | <input type="checkbox"/> | Janda/Duda | | | |

5. Tahap pendidikan tertinggi.

1. ☐ Sekolah Rendah
2. ☐ Sekolah menengah
3. ☐ Diploma
4. ☐ Ijazah Sarjana Muda dan yang setaraf
5. ☐ Sarjana dan ke atas

6. Sektor Pekerjaan

1. ☐ Sektor Awam
2. ☐ Sektor Swasta
3. ☐ Usahawan
4. ☐ Suri rumah
5. ☐ Lain-lain

7. Pendapatan Bulanan

1. ☐ RM500 dan ke bawah
2. ☐ RM501-RM1000
3. ☐ RM1001-RM1500
4. ☐ RM1501-RM2000
5. ☐ RM2001-RM2500
6. ☐ RM2501 dan ke atas

BAHAGIAN B

(Komunikasi Kaunter Perkhidmatan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ))

Nyatakan pandangan anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah
berdasarkan skala berikut

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat setuju
1	2	3	4	5

Sila bulatkan pernyataan anda

KOMUNIKASI LISAN						
BIL	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
1	Bentuk tulisan pada borang jelas	1	2	3	4	5
2	Arahan bertulis sangat mudah dan ringkas	1	2	3	4	5
3	Arahan bertulis senang difahami	1	2	3	4	5
4	Arahan lisan jelas dan mudah difahami	1	2	3	4	5
5	Bercakap dengan jelas	1	2	3	4	5
6	Nada suara yang bersesuaian	1	2	3	4	5
7	Pilihan perkataan yang tepat	1	2	3	4	5
8	Bercakap dengan sopan	1	2	3	4	5

KOMUNIKASI BUKAN LISAN						
BIL	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
9	Petugas kaunter sentiasa senyum	1	2	3	4	5
10	Riak muka petugas menyenangkan	1	2	3	4	5
11	Gerak tubuh petugas menyenangkan	1	2	3	4	5
12	Pakaian petugas sesuai dan menyenangkan	1	2	3	4	5
13	Kontak mata petugas semasa perbualan menyenangkan	1	2	3	4	5
14	Keterampilan diri staf yang bertugas adalah kemas, rapi dan meyakinkan	1	2	3	4	5
15	Keseluruhan layanan memuaskan	1	2	3	4	5

MASA KOMUNIKASI						
BIL	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
16	Tempoh masa menunggu yang singkat	1	2	3	4	5
17	Tempoh masa untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan adalah segera	1	2	3	4	5
18	Tindakan oleh petugas kaunter adalah segera	1	2	3	4	5
19	Tempoh masa urusan diselesaikan adalah memuaskan	1	2	3	4	5
20	Tempoh masa (<i>response time</i>) yang singkat diambil oleh petugas kaunter bagi menyelesaikan setiap isu/masalah yang dilaporkan	1	2	3	4	5
21	Petugas kaunter menyelesaikan isu/masalah dengan cekap	1	2	3	4	5
22	Urusan diurus dengan cepat	1	2	3	4	5

KEMUDAHAN FIZIKAL KAUNTER						
BIL	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
23	Suasana kaunter kemas dan menyenangkan	1	2	3	4	5
24	Jumlah kerusi yang cukup dan susunan yang teratur	1	2	3	4	5
25	Suhu bilik sesuai	1	2	3	4	5
26	Tempat menulis mencukupi	1	2	3	4	5
27	Peralatan menulis mencukupi	1	2	3	4	5
28	Saiz bilik yang bersesuaian	1	2	3	4	5
29	Sistem penggiliran adalah baik	1	2	3	4	5
30	Hiasan bilik yang cantik	1	2	3	4	5
31	Bahan bacaan disediakan di ruang menunggu yang memuaskan	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C

(Kepuasan Pelanggan Keseluruhan)

KEPUASAN PELANGGAN						
BIL	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan kaunter JPJ	1	2	3	4	5
2	Saya berpuas hati dengan mutu perkhidmatan dan kemampuan kakitangan JPJ	1	2	3	4	5
3	Saya berpuas hati dengan cara berpakaian dan penampilan kakitangan JPJ	1	2	3	4	5
4	Saya berpuas hati dengan cara kakitangan JPJ menguruskan permohonan saya	1	2	3	4	5
5	Saya berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan seperti tempat menunggu, peralatan, perabot, papan kenyataan dan risalah	1	2	3	4	5
6	Saya berpuas hati dengan layanan dan keprihatinan yang ditunjukkan oleh kakitangan JPJ	1	2	3	4	5
7	Saya berpuas hati dengan proses dan prosedur urusan di kaunter perkhidmatan yang ada sekarang	1	2	3	4	5
8	Saya berpuas hati dengan tahap pengetahuan, kemahiran, dan kredibiliti kakitangan JPJ	1	2	3	4	5
9	Saya berpuas hati dengan jadual waktu operasi JPJ	1	2	3	4	5
10	Saya berpuas hati terhadap kakitangan JPJ yang bersopan santun dan mesra	1	2	3	4	5
11	Saya berpuas hati dengan layanan yang sama rata diberikan kepada semua pelanggan	1	2	3	4	5
12	Saya berpuas hati dengan sikap profesional petugas kaunter yang bijak mengawal emosi	1	2	3	4	5
13	Saya berpuas hati dengan kesediaan petugas kaunter semasa menerima pandangan atau kritikan pelanggan	1	2	3	4	5
14	Saya berpuas hati dengan tempoh masa yang diambil untuk berurusan di kaunter JPJ	1	2	3	4	5

Lampiran 2- Ujian Kebolehpercayaan Kajian Rintis

1. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.917	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya berpuas hati dengan perkhidmatan kaunter JPJ	48.0333	34.033	.369		.914
Saya berpuas hati dengan mutu perkhidmatan dan kemampuan kakitangan JPJ	48.0333	36.102	.484		.907
Saya berpuas hati dengan cara berpakaian dan penampilan kakitangan JPJ	47.8333	37.592	.185		.912
Saya berpuas hati dengan cara kakitangan JPJ menguruskan permohonan saya	48.1333	34.189	.560		.903
Saya berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan seperti tempat menunggu, peralatan, perabot, papan kenyataan dan risalah	48.0000	35.517	.721		.903

Saya berpuas hati dengan layanan dan keprihatinan yang ditunjukkan oleh kakitangan JPJ	48.3000	32.079	.686	.898
Saya berpuas hati dengan proses dan prosedur urusan di kaunter perkhidmatan yang ada sekarang	48.5667	30.875	.604	.905
Saya berpuas hati dengan tahap pengetahuan, kemahiran, dan kredibiliti kakitangan JPJ	48.2667	31.168	.886	.890
Saya berpuas hati dengan jadual waktu operasi JPJ	48.0000	35.448	.740	.903
Saya berpuas hati terhadap kakitangan JPJ yang bersopan santun dan mesra	48.3000	32.838	.544	.905
Saya berpuas hati dengan layanan yang sama rata diberikan kepada semua pelanggan	48.4000	30.386	.846	.891
Saya berpuas hati dengan sikap profesional petugas kaunter yang bijak mengawal emosi	48.3000	30.838	.795	.893
Saya berpuas hati dengan kesediaan petugas kaunter semasa menerima pandangan atau kritikan pelanggan	48.2000	31.890	.804	.894
Saya berpuas hati dengan tempoh masa yang diambil untuk berurusan di kaunter JPJ	48.3333	31.816	.717	.897

2. Komunikasi Lisan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.907	.908	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bentuk tulisan pada borang jelas	26.3000	15.321	.553	.644	.908
Arahan bertulis sangat mudah dan ringkas	26.2667	14.409	.814	.944	.885
Arahan bertulis senang difahami	26.2333	14.875	.732	.727	.892
Arahan lisan jelas dan mudah difahami	26.3000	15.252	.618	.618	.902
Bercakap dengan jelas	26.3000	14.148	.854	.957	.881
Nada suara yang bersesuaian	26.2667	15.306	.621	.681	.902
Pilihan perkataan yang tepat	26.2333	14.944	.654	.685	.899
Bercakap dengan sopan	26.3333	14.092	.784	.713	.887

3. Komunikasi Bukan Lisan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.922	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Petugas kaunter sentiasa senyum	22.1333	14.602	.943	.932	.893
Riak muka petugas menyenangkan	22.2000	14.510	.767	.655	.910
Gerak tubuh petugas menyenangkan	22.1333	17.292	.376	.174	.946
Pakaian petugas sesuai dan menyenangkan	22.0667	16.271	.625	.478	.923
Kontak mata petugas semasa perbualan menyenangkan	22.1000	14.300	.883	.852	.897
Keterampilan diri staf yang bertugas adalah kemas, rapi dan meyakinkan	22.0667	14.133	.870	.839	.898
Keseluruhan layanan memuaskan	22.1000	14.300	.883	.865	.897

4. Masa Komunikasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.876	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tempoh masa menunggu yang singkat	21.0667	12.892	.681	.826	.854
Tempoh masa untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan adalah segera	21.3000	11.528	.741	.812	.847
Tindakan oleh petugas kaunter adalah segera	21.0667	12.547	.814	.836	.838
Tempoh masa urusan diselesaikan adalah memuaskan	21.0667	12.754	.768	.807	.844
Tempoh masa (response time) yang singkat diambil oleh petugas kaunter bagi menyelesaikan setiap isu/masalah yang dilaporkan	21.1333	12.878	.680	.756	.854
Petugas kaunter menyelesaikan isu/masalah dengan cepat	21.1000	14.507	.402	.626	.887
Urusan diurus dengan cepat	21.0667	13.582	.542	.575	.872

5. Kemudahan Fizikal Kaunter

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.827	.809	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Suasana kaunter kemas dan menyenangkan	30.3000	12.079	.249	.468	.834
Jumlah kerusi yang cukup dan susunan yang teratur	30.4000	12.662	.084	.476	.841
Suhu bilik sesuai	30.4000	11.283	.461	.588	.818
Tempat menulis mencukupi	30.7333	10.478	.755	.884	.793
Peralatan menulis mencukupi	31.0667	7.789	.811	.960	.770
Saiz bilik yang bersesuaian	30.5667	8.944	.637	.637	.799
Sistem penggiliran adalah baik	30.3000	11.872	.330	.567	.829
Hiasan bilik yang cantik	31.1667	7.730	.847	.969	.763
Bahan bacaan disediakan di ruang menunggu yang memuaskan	30.8000	10.717	.615	.805	.804

Lampiran 3- Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar

1. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	292	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	292	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.870	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya berpuas hati dengan perkhidmatan kaunter JPJ	48.5616	25.883	.568	.498	.860
Saya berpuas hati dengan mutu perkhidmatan dan kemampuan kakitangan JPJ	48.4692	26.594	.597	.498	.858
Saya berpuas hati dengan cara berpakaian dan penampilan kakitangan JPJ	48.5171	27.165	.452	.354	.866
Saya berpuas hati dengan cara kakitangan JPJ menguruskan permohonan saya	48.5308	26.360	.576	.533	.859
Saya berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan seperti tempat menunggu, peralatan, perabot, papan kenyataan dan risalah	48.5616	26.694	.557	.499	.860

Saya berpuas hati dengan layanan dan keprihatinan yang ditunjukkan oleh kakitangan JPJ	48.4795	26.340	.615	.563	.857
Saya berpuas hati dengan proses dan prosedur urusan di kaunter perkhidmatan yang ada sekarang	48.4418	26.467	.554	.628	.860
Saya berpuas hati dengan tahap pengetahuan, kemahiran, dan kredibiliti kakitangan JPJ	48.5411	26.009	.601	.583	.858
Saya berpuas hati dengan jadual waktu operasi JPJ	48.3185	29.847	.306	.247	.871
Saya berpuas hati terhadap kakitangan JPJ yang bersopan santun dan mesra	48.5514	28.867	.236	.462	.877
Saya berpuas hati dengan layanan yang sama rata diberikan kepada semua pelanggan	48.6507	26.386	.607	.472	.858
Saya berpuas hati dengan sikap profesional petugas kaunter yang bijak mengawal emosi	48.5171	26.773	.601	.493	.858
Saya berpuas hati dengan kesediaan petugas kaunter semasa menerima pandangan atau kritikan pelanggan	48.4658	27.569	.568	.455	.861
Saya berpuas hati dengan tempoh masa yang diambil untuk berurusan di kaunter JPJ	48.5993	26.626	.585	.474	.859

2. Komunikasi Lisan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	292	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	292	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.813	.815	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bentuk tulisan pada borang jelas	26.2226	10.785	.436	.328	.807
Arahan bertulis sangat mudah dan ringkas	26.0856	10.731	.589	.437	.783
Arahan bertulis senang difahami	26.1096	11.246	.423	.249	.806
Arahan lisan jelas dan mudah difahami	26.1301	10.780	.527	.416	.791
Bercakap dengan jelas	26.2021	10.677	.550	.398	.788
Nada suara yang bersesuaian	26.1336	10.693	.532	.445	.791
Pilihan perkataan yang tepat	26.0959	10.506	.556	.415	.787
Bercakap dengan sopan	26.1575	10.456	.634	.454	.777

3. Komunikasi Bukan Lisan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	292	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	292	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.785	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Petugas kaunter sentiasa senyum	22.4212	7.873	.485	.336	.760
Riak muka petugas menyenangkan	22.3630	7.799	.605	.448	.736
Gerak tubuh petugas menyenangkan	22.3973	8.323	.390	.202	.778
Pakaian petugas sesuai dan menyenangkan	22.3459	8.041	.522	.381	.752
Kontak mata petugas semasa perbualan menyenangkan	22.3938	8.013	.535	.380	.749
Keterampilan diri staf yang bertugas adalah kemas, rapi dan meyakinkan	22.3356	7.963	.537	.408	.749
Keseluruhan layanan memuaskan	22.2774	8.098	.487	.306	.759

4. Masa Komunikasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	292	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	292	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.787	.791	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tempoh masa menunggu yang singkat	22.4658	7.851	.467	.361	.771
Tempoh masa untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan adalah segera	22.3596	7.970	.612	.474	.743
Tindakan oleh petugas kaunter adalah segera	22.3870	8.341	.423	.285	.777
Tempoh masa urusan diselesaikan adalah memuaskan	22.4041	8.001	.511	.382	.760
Tempoh masa (response time) yang singkat diambil oleh petugas kaunter bagi menyelesaikan setiap isu/masalah yang dilaporkan	22.4726	7.968	.556	.412	.752
Petugas kaunter menyelesaikan isu/masalah dengan cepat	22.3288	8.111	.545	.415	.755
Urusan diurus dengan cepat	22.3014	8.026	.504	.324	.762

5. Kemudahan Fizikal Kaunter

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	292	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	292	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.811	.806	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Suasana kaunter kemas dan menyenangkan	29.8014	11.878	.489	.371	.795
Jumlah kerusi yang cukup dan susunan yang teratur	29.6952	11.800	.630	.472	.777
Suhu bilik sesuai	29.7432	12.391	.458	.296	.798
Tempat menulis mencukupi	29.7466	12.121	.527	.443	.789
Peralatan menulis mencukupi	29.7774	12.043	.552	.404	.786
Saiz bilik yang bersesuaian	29.7123	12.158	.548	.506	.787
Sistem penggiliran adalah baik	29.7089	11.987	.502	.373	.793
Hiasan bilik yang cantik	29.7397	11.636	.638	.445	.775
Bahan bacaan disediakan di ruang menunggu yang memuaskan	29.8014	14.167	.190	.107	.822

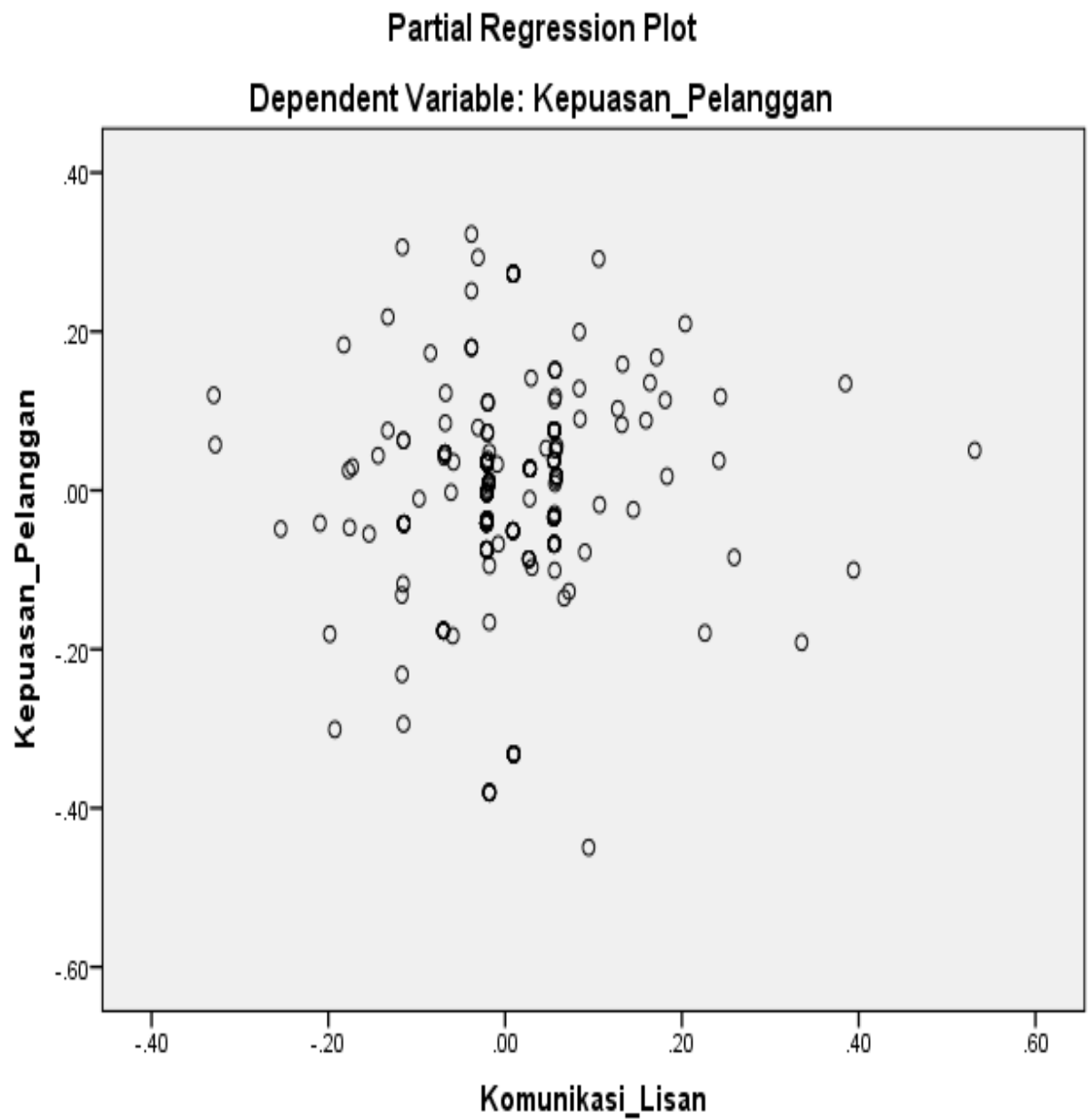
Lampiran 5- Skewness dan Kurtosis

Descriptive Statistics

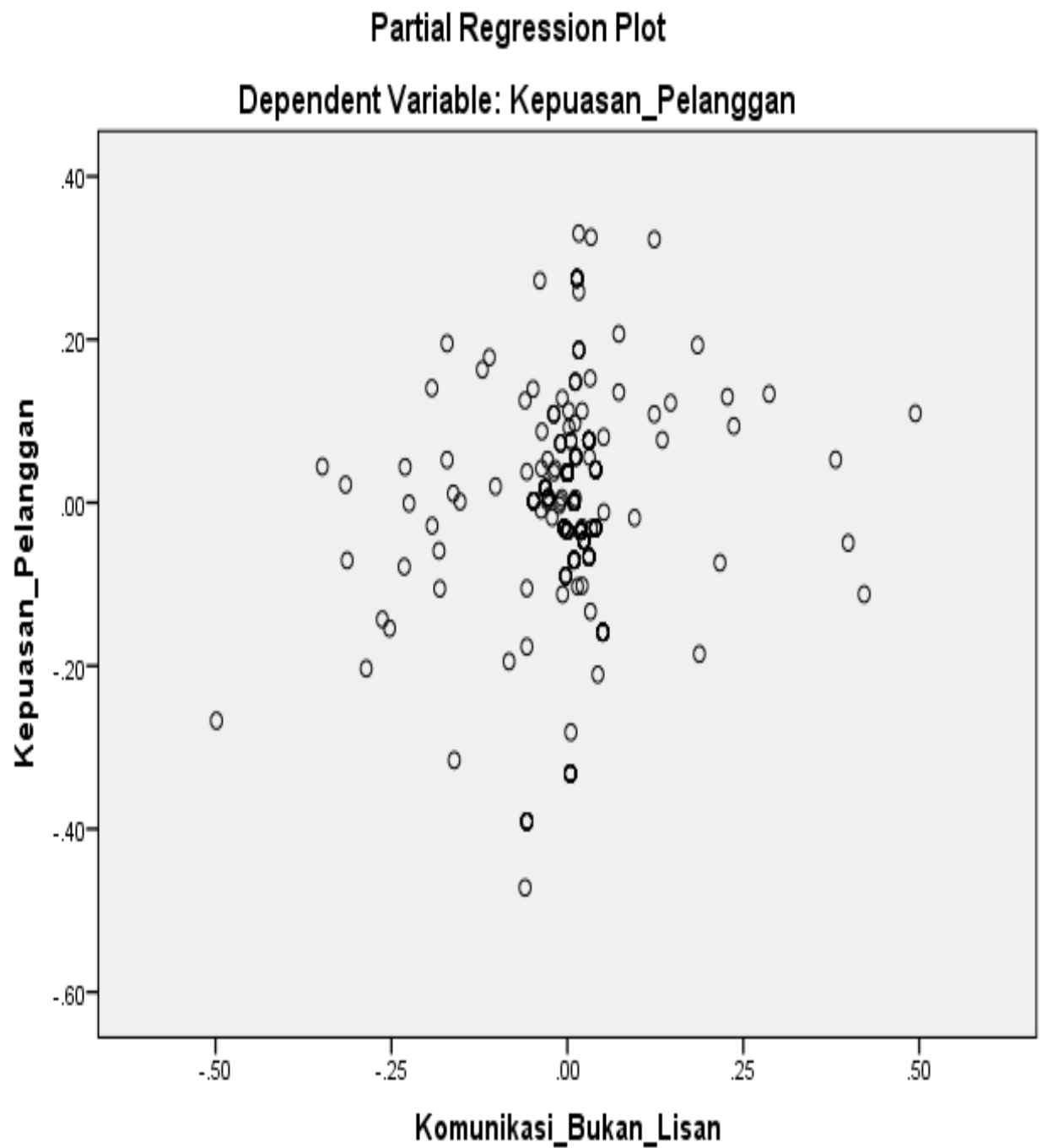
	N	Sum	Mean	Std. Deviation	Varianc e	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Kepuasan_Pelanggan	292	1089.71	3.7319	.39750	.158	-.926	.143	-.248	.284
Komunikasi_Lisan	292	1090.50	3.7346	.46191	.213	-.807	.143	-.108	.284
Komunikasi_Bukan_Li san	292	1088.29	3.7270	.46353	.215	-.680	.143	-.577	.284
Masa_Komunikasi	292	1089.57	3.7314	.46437	.216	-.690	.143	-.569	.284
Kemudahan_Fizikal_K aunter	292	1085.78	3.7184	.43228	.187	-.722	.143	-.310	.284
Valid N (listwise)	292								

Lampiran 6- Ujian Lineariti

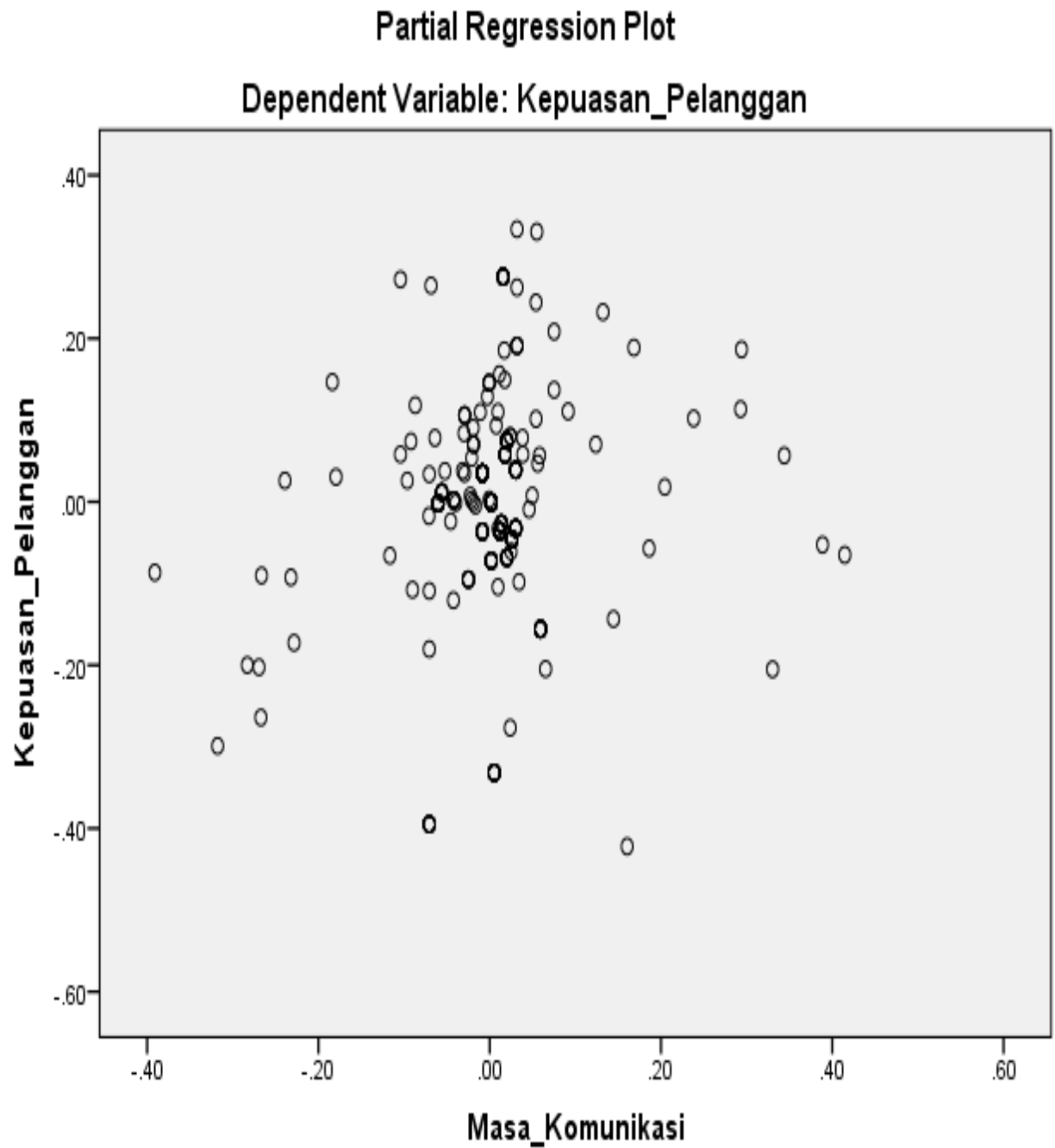
Kepuasan Pelanggan (DV) dengan Komunikasi Lisan (IV)



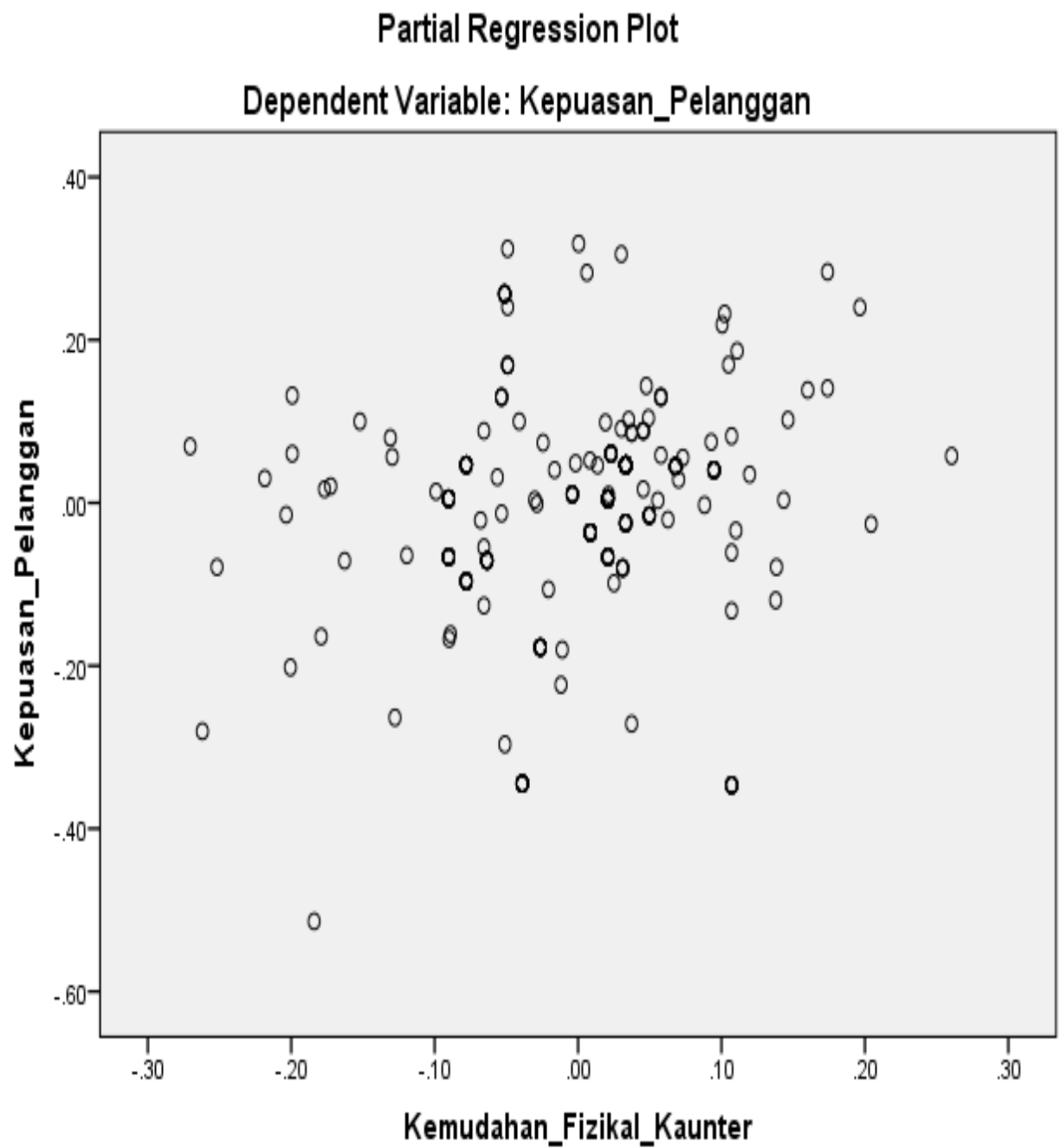
Kepuasan Pelanggan (DV) dengan Komunikasi Bukan Lisan



Kepuasan Pelanggan (DV) dengan Masa Komunikasi



Kepuasan Pelanggan (DV) dengan Kemudahan Fizikal Kaunter



Lampiran 7- Analisis Deskriptif

Latar Belakang/Demografi Responden

Jantina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lelaki	181	62.0	62.0	62.0
Perempuan	111	38.0	38.0	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 tahun dan ke bawah	38	13.0	13.0	13.0
20-29 tahun	161	55.1	55.1	68.2
30-39 tahun	61	20.9	20.9	89.0
40-49 tahun	25	8.6	8.6	97.6
50 tahun ke atas	7	2.4	2.4	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Bangsa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Melayu	234	80.1	80.1	80.1
Cina	38	13.0	13.0	93.2
India	15	5.1	5.1	98.3
Lain-lain	5	1.7	1.7	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Berkahwin	191	65.4	65.4	65.4
Belum Berkahwin	94	32.2	32.2	97.6
Janda/Duda	7	2.4	2.4	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sekolah Rendah	19	6.5	6.5	6.5
Sekolah Menengah	127	43.5	43.5	50.0
Diploma	112	38.4	38.4	88.4
Valid Ijazah Sarjana Muda dan yang setaraf	24	8.2	8.2	96.6
Sarjana dan keatas	10	3.4	3.4	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sektor Awam	57	19.5	19.5	19.5
Sektor Swasta	108	37.0	37.0	56.5
Usahawan	19	6.5	6.5	63.0
Suri rumah	1	.3	.3	63.4
Lain-lain	107	36.6	36.6	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RM500 dan ke bawah	108	37.0	37.0	37.0
RM501-RM1000	54	18.5	18.5	55.5
RM1001-RM1500	56	19.2	19.2	74.7
Valid RM1501-RM2000	38	13.0	13.0	87.7
RM2001-RM2500	22	7.5	7.5	95.2
RM2501 dan ke atas	14	4.8	4.8	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Lampiran 8-Analisis Korelasi

Correlations

		Kepuasan_Pelanggan	Komunikasi_Lisan	Komunikasi_Bukan_Lisan	Masa_Komunikasi	Kemudahan_Fizikal_Kaunter
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	1	.935	.939	.942	.942
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	292	292	292	292	292
Komunikasi_Lisan	Pearson Correlation	.935	1	.960	.967	.977
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	292	292	292	292	292
Komunikasi_Bukan_Lisan	Pearson Correlation	.939	.960	1	.976	.966
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	292	292	292	292	292
Masa_Komunikasi	Pearson Correlation	.942	.967	.976	1	.971
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	292	292	292	292	292
Kemudahan_Fizikal_Kaunter	Pearson Correlation	.942	.977	.966	.971	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	292	292	292	292	292

Lampiran 9-Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemudahan_Fizikal_Kaunter, Komunikasi_Bukan_Lisan, Komunikasi_Lisan, Masa_Komunikasi ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.904	.903	.12394

a. Predictors: (Constant), Kemudahan_Fizikal_Kaunter, Komunikasi_Bukan_Lisan, Komunikasi_Lisan, Masa_Komunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	.586	.064	9.127	.000
	Komunikasi_Lisan	.299	.094	.325	.3275
	Komunikasi_Bukan_Lisan	.214	.078	.249	.2756
	Masa_Komunikasi	.231	.086	.270	.2676
	Kemudahan_Fizikal_Kaunter	.298	.093	.324	.3214

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

